LA GESTIONE A DISTANZA DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA IN AMBITO FINANZIARIO

Tipologia	**Corsi on demand**
Temi	**Bancassicurazione, Finanza e Risparmio, Regolamentazione ed evoluzioni di mercato, Consulenza e Vendita**
Tipologia e-Learning	**Ipertesto, Multimediale**
In sintesi	Il corso analizza i cambiamenti in atto nella comunicazione banca-cliente nell'ambito della vendita, della consulenza e della fornitura di informazioni, alla luce delle mutate esigenze dovute dall'emergenza Covid-19. È conforme alle previsioni degli Orientamenti ESMA/2015/1886 e del Regolamento Intermediari Consob; risponde agli standard del Regolamento IVASS n. 40/2018.
Target	Personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti, personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori
Durata	2 ore
Referenziazione DM 115/24	**ADA 13.01.10 - RA1**
Livello EQF	**5**

PRESENTAZIONE

Il corso è corredato da test in itinere e da un test finale. I contenuti sono realizzati in formato ipertestuale: multimediali e interattivi, sono arricchiti da video e casi. Possono essere fruiti da pc (Windows e Mac) e da dispositivi mobili (IOs e Android).

REQUISITI TECNICI

- Cuffie o altoparlanti
- Risoluzione minima: 1280x720 pixel
- Connessione a internet: ADSL o superiore

HTML5

Windows: Microsoft Edge (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

Mac: Safari (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

MOBILE: Safari e Google Chrome per iOS 10 o superiore, Google Chrome per Android 4.4 o superiore

CONTENUTI

Coordinamento Faculty: Prof. Massimo Caratelli, Università degli Studi Roma Tre
Contenuti a cura di: Prof. Alberto Pezzi, Università degli Studi Roma Tre

Dalla copertura territoriale a quella virtuale: come cambia il rapporto con i clienti

- I canali di offerta di servizi finanziari
- Il rapporto con i clienti in attesa della nuova normalità
- Ciclo di vita della crisi e comunicazione a distanza

Analisi, accoglienza e accompagnamento decisionale del cliente

- Introduzione
- User persona
- Customer journey
- Dalla multicanalità alla omnicanalità

Approccio comunicativo e rilevazione dei bisogni del cliente

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.

- Linguaggio verbale e non verbale
- Comunicazione verbale e non verbale
- La comunicazione efficace anche a distanza

Il caso della sig.ra Victoria

ATTESTAZIONI

Al termine della fruizione dei contenuti e al superamento di tutti i test è previsto il rilascio, direttamente in piattaforma, di un **attestato** conforme alle norme vigenti.

Il corso è **accreditato da EFPA Italia** per il mantenimento annuale delle certificazioni.

CONTATTI

Per informazioni: Ufficio Gestione Clienti e Strategie di Vendita

gestioneclienti@abiservizi.it

06.6767.640

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.